



# Il Contratto di Servizio 2018-2032 Umbria Indicatori e livelli minimi di trasparenza anno 2023



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91,0%	n.d.	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	92,2%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,3%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,5%	n.d.	
REGOLARITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 €
% treni circolati su treni programmati	99,7%	n.d.	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 €
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	83%	78%	n.d.
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	n.d.
<b>Funzionamento biglietterie automatiche</b> <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	100%	n.d.
<b>Funzionamento validatrici</b> <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	100%	n.d.

\*I consuntivi mancanti e i valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse tra le Parti

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 €
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	96,3%	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99,5%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97,3%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98,9%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	n.d.
<b>Conformità interventi pulizia classe B</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi pulizia classe C</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi pulizia classe D</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	

\*I consuntivi mancanti e i valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse tra le Parti

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 €
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta recente</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	n.d.
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	90%	99%	
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova</b> <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	100%	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante</b> <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	97%	
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> <i>% treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</i>	100%	100%	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%	100%	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	85%	98%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	99%	100%	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	99%	100%	

\*I consuntivi mancanti e i valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse tra le Parti

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

<b>ALTRI INDICATORI</b>	<b>Obiettivo 2023</b>	<b>Consuntivo 2023</b>	<b>Penali 2023 €</b>
<b>Offerta dei posti</b>	Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	100%	n.d.
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	n.d.
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	n.d.

\*I consuntivi mancanti e i valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse tra le Parti

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2023
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. ""La Direzione Regionale Umbria: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	577.522.723
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>marginale di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	n.d.

# Indicatori descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
Indicatori Descrittivi	Anno 2023
<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>	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