



# Il Contratto di Servizio 2017-2026 Sicilia 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	94,0%	95,0%	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,0%	96,3%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	86,7%	86,2%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	88,1%	86,5%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,7%	88,8%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	86,8%	82,1%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019*
% treni circolati su treni programmati	99,50%	99,44%	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019*
<b>Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete</b> <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	65%	65%	n.d.
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore consecutive)</i>	100%	100%	n.d.
<b>Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full</b> <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	92%	n.d.
<b>Funzionamento validatrici</b> <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	73%	n.d.

\* I valori alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione delle stesse 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 di pulizia classe A/PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	96,5%	n.d.
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	95,0%	
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	87,2%	
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	83,1%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	88,7%	n.d.
<b>Conformità interventi di pulizia classe B/PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe C/PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe D/PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	

\* I valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione delle stesse 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>	100%	99,1%	n.d.
<b>Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	95,8%	
<b>Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova</b> <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	82,1%	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta</b> <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	97,2%	
<b>Disponibilità e fruibilità di servizi PMR</b> <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili</i>	100%	100%	n.d.
<b>Porte di accesso funzionanti flotta nuova</b> <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	n.d.
<b>Porte di accesso funzionanti flotta restante</b> <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	99%	80,5%	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	72%	58,4%	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	60%	94,6%	n.d.

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

ALTRI INDICATORI	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019*	Penali 2019*
<b>Offerta di posti</b> <i>(Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio)</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b> <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	100%	n.d.
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b> <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	55 contestazioni	n.d.

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e 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 Sicilia: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	475.641.106
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2,654 €
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>	23,0%

# Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
<b>Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)</b>  <i>% carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamento sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile</i>	100%
<b>Dotazione toilette</b>  <i>% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile*</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1</b>  <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	46,8%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b>  <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	58,4%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3</b>  <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	94,6%

*\*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*