



# 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 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018*
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,3%	94,9%	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,1%	94,7%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	85,7%	87,9%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	87,1%	88,9%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,2%	95,9%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	86,3%	98,9%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018*
% treni circolati su treni programmati	99,26%	99,74%	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018*
<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>	61%	63,0%	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%	92,8%	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%	56,7%	n.d.

\* 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			
PULIZIA	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018*
<b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	94,4%	n.d.
<b>Conformità interventi di pulizia classe B/PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	57,1%	
<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%	
COMFORT	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018*
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	n.d.
<b>Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	89,5%	
<b>Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova</b> <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	98,6%	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta</b> <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	93,0%	

\* 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

COMFORT	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018*
<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%	91,8%	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	72%	61%	
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	60%	100%	
<b>ALTRI INDICATORI</b>	<b>Obiettivo 2018</b>	<b>Consuntivo 2018</b>	<b>Penali 2018*</b>
<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%	223 contestazioni	n.d.
<b>Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)</b>	% carrozze dotate di impianti di climatizzazione (caldo/freddo), di riscaldamento e di condizionamento sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)	Flotta vetture: 100% Flotta AIn: 100% Flotta Minuetti (EMU e DMU): 100% Flotta Jazz: 100%	-
<b>Dotazione toilette</b>	% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile (indicatore descrittivo)	Flotta vetture: 100% Flotta AIn: 100% Flotta Minuetti (EMU e DMU): 33% Flotta Jazz: 20%	-

\* I valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione delle stesse con la Regione

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2018
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Sicilia: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	456.336.489
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2,57 €
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>	20,8%