



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%	0 €
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%	0 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	61%	63,0%	0 €
Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore consecutive)</i>	100%	100%	0 €
Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	92,8%	3.500 €
Funzionamento validatrici <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	56,7%	21.500 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018
Conformità interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	94,4%	480 €
Conformità interventi di pulizia classe B/PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	57,1%	
Conformità interventi di pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/settimanale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	
Conformità interventi di pulizia classe D/PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	
COMFORT	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	1.250 €
Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	89,5%	
Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	98,6%	1.200 €
Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	93,0%	

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

COMFORT	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili</i>	100%	100%	0 €
Porte di accesso funzionanti flotta nuova <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	0 €
Porte di accesso funzionanti flotta restante <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	99%	91,8%	9.000 €
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	72%	61%	
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	60%	100%	
ALTRI INDICATORI	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018
Offerta di posti <i>(Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio)</i>	100%	7.635 eventi	1.907.850 €
Informazioni all'utenza prima del viaggio <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	100%	0 €
Informazione all'utenza durante il viaggio <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	223 contestazioni	14.600 €
Penali per tardata comunicazione			4.000 €

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%

Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) <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%
Dotazione toilette <i>% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile*</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*