



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 2020	Consuntivo 2020*	Penali 2020*
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,5%	n.d.	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,5%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	87,2%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	88,6%	n.d.	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,7%	n.d.	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	87,3%	n.d.	
REGOLARITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020*
% treni circolati su treni programmati	99,60%	n.d.	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020*
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	70%	65,6%	n.d.
Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore consecutive)</i>	100%	100%	n.d.
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%	93,5%	n.d.
Funzionamento validatrici <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	63,3%	n.d.

* I valori relativi ai consuntivi assenti ed alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione degli stessi con la Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020*	Penali * 2020
Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	98,4%	n.d.
Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	97,1%	
Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/settimanale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	98,1%	
Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	99,7%	
Conformità interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	1 contestazione ricevuta	n.d.
Conformità interventi di pulizia classe B/PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	1 contestazione ricevuta	
Conformità interventi di pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/settimanale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	
Conformità interventi di pulizia classe D/PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	

* I valori relativi ai consuntivi assenti ed alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione degli stessi con la Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020*	Penali 2020*
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	n.d.
Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	
Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	6 contestazioni ricevute	n.d.
Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	n.d.
Porte di accesso funzionanti flotta nuova <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	n.d.
Porte di accesso funzionanti flotta restante <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	100%	91,5%	n.d.
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	72%	62,9%	n.d.
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	60%	87,6%	n.d.

* I valori relativi ai consuntivi assenti ed alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione degli stessi con la Regione

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

ALTRI INDICATORI	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020*	Penali 2020*
Offerta di posti <i>(Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio)</i>	100%	n.d.	n.d.
Informazioni all'utenza prima del viaggio <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	0 contestazioni ricevute 100%	n.d.
Informazione all'utenza durante il viaggio <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	6 contestazioni ricevute	n.d.

* I valori relativi ai consuntivi assenti ed alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione degli stessi con la Regione

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2020
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Sicilia: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	226.138.428
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	
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%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	n.d.
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	n.d.
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	n.d.

**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*