

Il Contratto di Servizio 2019-2033 Marche

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2023



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali* 2023 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,3%	95,1%	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,3%	92,1%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,7%	91,8%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	93,1%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali* 2023
% treni circolati su treni programmati	99,8%	99,9%	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 80%	100% 100% 84%	0 €
Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	0 €
Funzionamento biglietterie automatiche <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	99% 100% 100%	100,00 €
Funzionamento validatrici <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	100% 100% 100%	0 €

*I valori relativi alle penali di puntualità e regolarità saranno comunicati a valle della condivisione degli stessi con la Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	2.243,07 €
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	100%	
Conformità interventi di pulizia classe A /PR1 * <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%		0 €
Conformità interventi pulizia classe B /PR2 * <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		
Conformità interventi pulizia classe C /PR3 * <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	1 evento non conforme accertato	
Conformità interventi pulizia classe D /PR4 * <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		

*La rilevazione è stata effettuata attraverso verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova * % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100%	5 eventi non conformi accertati	6.000,00 €
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante * % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	90%		
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova * % toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti	100%	6 eventi non conformi accertati	7.200,00 €
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante * % toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti	90%		
Disponibilità e fruibilità servizi PMR * % corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili	100%	100%	0 €
Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova * % corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse	100%	100%	0 €
Accessibilità e funzionamento porte flotta restante * % corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse	90%	100%	
Disponibilità servizi bici - linea FR1 % corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;	100%	100%	0 €
Disponibilità servizi bici - linea FR2 % corse attrezzate per servizi bici, su totale corse	100%	100%	

*La rilevazione è stata effettuata attraverso verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio.	1.342 non conformità	26.840,00 €
Informazioni all'utenza prima del viaggio *	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	0 €
Informazione all'utenza durante il viaggio *	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	71 eventi non conformi accertati	852,00 €

*La rilevazione è stata effettuata attraverso verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2023
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Marche: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	364.916.332
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>margini di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	n.d.

Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRIPTIVI	
Dotazione di impianti di climatizzazione <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	100%
Dotazione di impianti di toilette* <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <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