



# Il Contratto di Servizio 2018-2032 Calabria

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2024



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

PUNTUALITA' E REGOLARITÀ			
PUNTUALITÀ	Obiettivo 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,5%	n.d.	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	90,1%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,0%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	92,1%	n.d.	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,3%	n.d.	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,5%	n.d.	
REGOLARITÀ	Obiettivo 2024	Consuntivo* 2024	Penali 2024 (€)
% treni circolati su treni programmati	98,1%	n.d.	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE	Obiettivo 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024 (€)
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <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% 97,0% 87,0%	n.d.
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	n.d.
<b>Funzionamento biglietterie automatiche</b> <i>% guasti risolti entro 72b dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	94,0% 98,0% 93,0%	n.d.
<b>Funzionamento validatrici</b> <i>% guasti risolti entro 72b dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	100% 67,0% 52,0%	n.d.

\* I consuntivi mancanti e le penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali* 2024 (€)
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	93,00%	n.d
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	94,00%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	95,00%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98,00%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A /PR1**</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	0 non conformità	n.d
<b>Conformità interventi pulizia classe B /PR2 **</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		
<b>Conformità interventi pulizia classe C /PR3**</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		
<b>Conformità interventi pulizia classe D /PR4**</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		

\* Le penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali* 2024 (€)
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova**</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	10 non conformità	n.d
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante**</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	80%		
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova**</b> <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	8 non conformità	n.d
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante**</b> <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	80%		
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR**</b> <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	5 non conformità	n.d
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova**</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100%	1 non conformità	n.d
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante**</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	80%		
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	95%	99,00%	n.d
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	80%	77,00%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	80%	100%	

\* Le penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse.

\*\*Sulla base delle visite ispettive svolte da ARTCaI

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio.	3.741 non conformità	n.d
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	31 non conformità	n.d
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	41 non conformità	n.d

\* Le penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2024
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Calabria: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	226.345.959,90
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>marginè di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	n.d.

# Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
<b>Dotazione di impianti di climatizzazione</b> <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	100%
<b>Dotazione di impianti di toilette</b> <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	0%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3</b> <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