



Il Contratto di Servizio 2018-2032 Calabria

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2023



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

| PUNTUALITA' E REGOLARITÀ | | | |
|--|---|-------------------------|--------------------|
| PUNTUALITÀ | Obiettivo 2023 | Consuntivo 2023 | Penali 2023 (€) |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 92,4% | 96,5% | € 37.307,27 |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 90,0% | 96,5% | |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 95,0% | 91,8% | |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 92,0% | 92,2% | |
| Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 92,2% | 98,0% | |
| Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 93,4% | 96,7% | |
| REGOLARITÀ | Obiettivo 2023 | Consuntivo 2023 | Penali 2023 |
| % treni circolati su treni programmati | 98,1% | 99,4% | 0 € |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE | | | |
| ACCESSIBILITÀ 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% | 99,8% 98,3% 82,6% | € 300,00 |
| 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 72b dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i> | stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100% | 91,4% 96,9% 99,1% | € 1.460,00 |
| Funzionamento validatrici <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% | 95,8% 91,7% 27,3% | € 4.690,00 |

Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise 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% | 94,94% | € 8.250,00 |
| Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 97,30% | |
| Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 94,45% | |
| Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 99,03% | |
| Conformità interventi di pulizia classe A /PR1** <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 1 non conformità | € 1.200,00 |
| 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% | | |
| Conformità interventi pulizia classe D /PR4** <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | | |

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

| PULIZIA E COMFORT | | | |
|--|----------------|----------------------|-----------------|
| COMFORT | Obiettivo 2023 | Consuntivo 2023 | Penali 2023 (€) |
| Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova** <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, su totale carrozze</i> | 100% | 12 non conformità | € 3.000,00 |
| Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante** <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, su totale carrozze</i> | 80% | | |
| Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova** <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i> | 100% | 1 non conformità | |
| Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante** <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i> | 80% | | |
| Disponibilità e fruibilità servizi PMR** <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i> | 100% | 2 non conformità | |
| Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova** <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i> | 100% | 0 non conformità | |
| Accessibilità e funzionamento porte flotta restante** <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i> | 80% | | |
| Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i> | 95% | 99,33% | 0 |
| Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i> | 80% | 83,3% | |
| Disponibilità servizi bici - linea FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i> | 80% | 100,00% | |

**Sulla base delle visite ispettive svolte da ARTCaI

Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise 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. | 2016 non conformità | € 40.320,00 |
| 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) | 133 non conformità | € 6.650,00 |

Principali Indicatori Gestionali

| INDICATORI GESTIONALI | |
|--|--|
| Indicatori Gestionali | 2023 |
| Numero passeggeri trasportati | Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Calabria: l'offerta" |
| Passeggeri * treni-km | 223.231.333,91 |
| Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i> | 2,85 € |
| 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> | 17,2 % |

Indicatori Descrittivi

| INDICATORI DESCRITTIVI | |
|---|------|
| 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> | 0% |
| Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3 <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