

Indicatori Allegato G-BIS

Informazioni al pubblico statiche

KPI Informazioni Statiche

info_QM

Obiettivo : monitorare la presenza e la conformità dell'orario murale di partenza ed arrivo dei treni;

Calcolo: Numero di Non Conformità rilevate per stazione

Owner: Regione tramite invio a RFI delle Non Conformità rilevate nelle visite ispettive

Penale: **50** € a Non Conformità

- In occasione del cambio orario di dicembre e di giugno le visite ispettive potranno avere luogo dopo 7 giorni dall'attivazione dell'orario;
- In caso di deterioramento e/o atto vandalico dei QM RFI ha 3 gg per provvedere al ripristino e non incorrere in penali

Indicatori Allegato G-BIS

Informazioni al pubblico dinamiche

DISP_INFO_NC_B

Obiettivo : Monitorare il ripristino in efficienza dei dispositivi audio/video per **NC Bloccanti**

Calcolo:
$$DISP_INFO_NC_B = \frac{(\text{num.NC_B/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC_B/anno}} \times 100$$

 T ripristino: 2 gg lavorativi da apertura cartellino

Owner: RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio NC e Tempo di Ripristino

Penale: $P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$

DISP_INFO_NC_NB

Obiettivo : Monitorare il ripristino in efficienza dei dispositivi audio/video per **NC NON Bloccanti**

Calcolo:
$$DISP_INFO_NC_NB = \frac{(\text{num.NC_NB/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC_NB/anno}} \times 100$$

 T ripristino: 7 gg dalla segnalazione

Owner: RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio NC e Tempo di Ripristino

Penale: $P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$

Indicatori Allegato G-BIS

Informazioni al pubblico dinamiche : Obiettivi e Penali Unitarie

	Indicatori	CMQ (Condizioni Minime di Qualità)
Info al Pubblico	<i>DISP_INFO_NC_B</i>	98%
	<i>DISP_INFO_NC_NB</i>	95%

Per ciascun indicatore un livello (Lx) finale annuale inferiore di **5 p.p.** rispetto al CMQ



**Incorrere in
PENALE MASSIMA**

Penale Massima

Calcolata per Regione
2‰ Pedaggio riportato in
Allegato C dell'AQ

Individuazione
Pu

Pu porta alla
Massima Penale
(CMQ-Lx)= 5 p.p.

Penale Unitaria (Pu)
Variabile in Funzione del Pedaggio in AQ

Indicatori Allegato G-BIS

Pulizia e Comfort

PUL_AS_EX

Obiettivo : Monitorare l'effettuazione dei cicli di pulizia pianificati per gli Ambienti di Stazione

Calcolo:
$$PUL_AS_EX = \frac{(\text{num. cicli di pulizia eseguiti})}{(\text{num. cicli di pulizia programmati})} \times 100$$

Cicli base definiti su aree elementari omogenee:

- Aree Commerciali
- WC
- Aree di Supporto al Trasporto
- Marciapiedi di pertinenza RFI

Owner: RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio dei cicli di pulizia eseguiti

Penale:
$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Indicatori Allegato G-BIS

Pulizia e Comfort

PUL_AS_CF

Obiettivo : Monitorare la conformità dei cicli di pulizia effettuati per gli Ambienti di Stazione

$$PUL_AS_CF = \frac{(\text{num. di cicli di pulizia conformi verificati})}{(\text{num. di verifiche ispettive eseguite})} \times 100$$

Calcolo:

Cicli base definiti per aree elementari omogenee:

- Aree Commerciali
- WC
- Aree di Supporto al Trasporto
- Marciapiedi di pertinenza RFI

Owner:

RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio delle risultanze delle visite ispettive; Regione partecipa alle visite ispettive e può presentare un proprio piano di verifiche da integrare con il piano RFI

Penale:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Indicatori Allegato G-BIS

Pulizia e Comfort: Obiettivi e Penali Unitarie

	Indicatori	CMQ (Condizioni Minime di Qualità)
Pulizia e Comfort	<i>PUL_AS_EX</i>	100%
	<i>PUL_AS_CF</i>	95%

Per ciascun indicatore un livello (Lx) finale annuale inferiore di **5 p.p.** rispetto al CMQ



**Incorrere in
PENALE MASSIMA**

Penale Massima

Calcolata per Regione
2‰ Pedaggio riportato in Allegato C dell'AQ

Individuazione
Pu

Pu porta alla
Massima Penale
(CMQ-Lx)= 5 p.p.

Penale Unitaria (Pu)
Variabile in Funzione del Pedaggio in AQ

Indicatori Allegato G-BIS

KPI Accessibilità

%AAPMR_L

Obiettivo : monitorare la percentuale di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR

Calcolo:
$$\%AAPMR_L = \frac{(\text{num. di stazioni con accesso in autonomia alle PMR})}{(\text{num. di stazioni totale})} \times 100$$

- Indicatore calcolato per suddivisione linea FR1 FR2 FR3
- Viene definito un valore prospettico al 2027

Owner: RFI fornisce il dato dell'indicatore a Regione con il dettaglio

- In progress l'attività di verifica dell'indicatore %AAPMR 2027 in coerenza con il Piano Commerciale e l'evoluzione del piano stazioni di RFI

%APMR_L

Obiettivo : monitorare la percentuale di stazioni per le quali è disponibile il servizio alle PMR

Calcolo:
$$\%APMR_L = \frac{(\text{num. di stazioni con servizio alle PMR})}{(\text{num. di stazioni totale})} \times 100$$

- Indicatore calcolato per suddivisione linea FR1 FR2 FR3

Owner: RFI fornisce il dato dell'indicatore a Regione con il dettaglio

Indicatori Allegato G-BIS

Accessibilità: AAPMR_L – AAPMR_L(2027)

REGIONE SICILIA					
%AAPMR _L (% STAZIONI CON CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI CONFORMI ALLA STI PMR - INFRASTRUTTURA ATTUALMENTE ACCESSIBILE IN AUTONOMIA PER PMR)					
%AAPMR _L 2027 (% DELLE STAZIONI CON CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURALI CONFORMI ALLA STI PMR - INFRASTRUTTURA ACCESSIBILE IN AUTONOMIA PER PMR AL 2027)					
FR1: TOTALE STAZIONI/FERMATE	FR1:STAZIONI/FERMATE GIA' A STI PMR GIARRE RIPOSTO (FR1), BAGHERIA (FR1), TERMINI IMERESE (FR1), PUNTA RAISI (FR1), CAMPOFELICE (FR1), CAPO D'ORLANDO – NASO (FR1), PALERMO S. LORENZO (FR1), PALERMO CENTRALE (FR1), CARINI (FR1), CARINI TORRE CIACHEA (FR1), CATANIA FONTANAROSSA (FR1), ISOLA DELLE FEMMINE (FR1), LENTINI (FR1), LOLLI (FR1), OGNINA (FR1), PALERMO CARDILLO (FR1), PALERMO FRANCIA (FR1), PALERMO GUADAGNA (FR1), PALERMO LA MALFA (FR1), PALERMO SFERRACAVALLO (FR1), PALERMO TOMMASO NATALE (FR1), PALERMO VESPRI (FR1), PICANELLO (FR1), EUROPA (FR1)	FR1: STAZIONI/FERMATE ADEGUATE ASTI ENTRO IL 2027 CEFALÙ (FR1), S. AGATA DI MILITELLO (FR1), MESSINA C.LE (FR1), TAORMINA-GIARDINI (FR1), PALAZZO REALE (FR1), MILAZZO (FR1), PALERMO NOTARBARTOLO (FR1), ACIREALE (FR1), CATANIA C.LE (FR1), PIRAINETO (FR1-FR2), SIRACUSA (FR1-FR2)	FR1: TOTALE STAZIONI/FERMATE A STI AL 2027	FR1 INDICATORE ATTUALE %AAPMR _L	FR1 INDICATORE PROSPETTICO AL 2027 %AAPMR _L 2027
95	24	11	35	25%	37%
FR2: TOTALE STAZIONI/FERMATE	FR2:STAZIONI/FERMATE GIA' A STI PMR ROCCAPALUMBA-ALIA (FR2), CAPACI (FR2), CALTANISSETTA CENTRALE (FR2-FR3), ARAGONA CALDARE (FR2-FR3)	FR2: STAZIONI/FERMATE ADEGUATE ASTI ENTRO IL 2027 MAZARA DEL VALLO (FR2), TRAPANI (FR2), ENNA (FR2), AGRIGENTO (FR2), MARSALA (FR2), CANICATTI (FR2-FR3), PIRAINETO (FR1-FR2), SIRACUSA (FR1-FR2)	FR2: TOTALE STAZIONI/FERMATE A STI AL 2027	FR2 INDICATORE ATTUALE %AAPMR _L	FR2 INDICATORE PROSPETTICO AL 2027 %AAPMR _L 2027
61	4	8	12	7%	20%
FR3: TOTALE STAZIONI/FERMATE	FR3:STAZIONI/FERMATE GIA' A STI PMR GROTTE (FR3), CALTANISSETTA CENTRALE (FR2-FR3), ARAGONA CALDARE (FR2-FR3)	FR3: STAZIONI/FERMATE ADEGUATE ASTI ENTRO IL 2027 CANICATTI (FR2-FR3)	FR3: TOTALE STAZIONI/FERMATE A STI AL 2027	FR3 INDICATORE ATTUALE %AAPMR _L	FR3 INDICATORE PROSPETTICO AL 2027 %AAPMR _L 2027
12	3	1	4	25%	33%

Indicatori Allegato G-BIS

KPI Accessibilità

%SPMR_B

Obiettivo : Monitorare l'evasione delle richieste di intervento ricevute dalle PMR per le stazioni/fermate facenti parte del network sale blu

Calcolo:
$$\%SPMR = \frac{(\text{num. servizi PMR eseguiti})}{(\text{num. di servizi PMR richiesti})} \times 100$$

Owner: RFI tramite l'invio a Regione del valore dell'indicatore e del dettaglio delle richieste di intervento evase

Penale:
$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

N.B :

- ✓ *il numero di servizi PRM richiesti sarà al netto di quelli annullati per cause non dipendenti da RFI (ad es. la rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore non sarà conteggiato);*
- ✓ *nei servizi "eseguiti" rientrano anche i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;*
- ✓ *nei servizi "richiesti", (più correttamente definibili come servizi "programmati"), rientreranno ugualmente i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;*
- ✓ *i servizi annullati in tempo utile dal cliente non entrano né nei servizi erogati, né nei servizi programmati*

Indicatori Allegato G-BIS

Accessibilità: Obiettivi e Penali Unitarie

	Indicatore	CMQ (Condizioni Minime di Qualità)
Accessibilità	%SPMR	99,5%

Per ciascun indicatore un livello (Lx) finale annuale inferiore di **2 p.p.** rispetto al CMQ



**Incorrere in
PENALE MASSIMA**

Penale Massima

Calcolata per Regione
1‰ Pedaggio riportato in
Allegato C dell'AQ

Individuazione
Pu

Pu porta alla
Massima Penale
(CMQ-Lx)= 2 p.p.

Penale Unitaria (Pu)
Variabile in Funzione del Pedaggio in AQ

Indicatori Allegato G-BIS

Calcolo Penali

Obiettivo : Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS

Calcolo:
$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

α = coefficiente di gradualità

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = **importo unitario della Penale**

CMQ = Valore di riferimento obiettivo per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases} \quad \Leftrightarrow \quad \Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}} \quad \Leftrightarrow \quad L_{(x-1)} = \text{valore medio annuo dell'indicatore Conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1)}$$

Formula Penali
ART