

# 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 2022	Consuntivo 2022	Penali 2022
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,0%	98,0%	771.000 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,0%	98,2%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	89,7%	92,4%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,0%	92,0%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,0%	96,1%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	90,0%	91,9%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Penali 2022
% treni circolati su treni programmati	99,70%	99,6%	121.073,77 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Penali 2022
<b>Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete</b> <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	70%	69,1%	0 €
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore consecutive)</i>	100%	100%	0 €
<b>Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full</b> <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	95,9%	4.000 €
<b>Funzionamento validatrici</b> <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	78,9%	21.000 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Penali 2022
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	98,4%	14.000 €
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	97,9%	
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	98,0%	
<b>Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	99,1%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	95,1% 4 contestazioni ricevute	80 €
<b>Conformità interventi di pulizia classe B/PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe C/PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe D/PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022	Penali 2022
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	0 €
<b>Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	
<b>Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova</b> <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	91,7% 2 contestazioni ricevute	400 €
<b>Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta</b> <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	100%	
<b>Disponibilità e fruibilità di servizi PMR</b> <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili</i>	100%	100%	0 €
<b>Porte di accesso funzionanti flotta nuova</b> <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	0 €
<b>Porte di accesso funzionanti flotta restante</b> <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	100%	90,8%	0 €
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	100%	63,7%	0 €
<b>Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	100%	70,0%	0 €

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

ALTRI INDICATORI	Obiettivo	Consuntivo	Penali
	2022	2022	2022
<b>Offerta di posti</b> <i>(Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio)</i>	100%	1.655	413.750 €
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b> <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	100%	0 €
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b> <i>(Informazioni presenti e conformi; prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	100%	54,2% 11 contestazioni ricevute	2.700 €

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2022
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. " <i>La Direzione Regionale Sicilia: l'offerta</i> "
Passeggeri * treni-km	461.274.918
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	3,46 €
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. " <i>La Flotta</i> "
Coverage ratio <i>marginale di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	28,7%

# Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
<b>Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)</b>  <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%
<b>Dotazione toilette *</b>  <i>% carrozze dotate di servizi igienici sul totale carrozze dei treni facenti parte del parco rotabile*</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1</b>  <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	90,8%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b>  <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	63,7%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3</b>  <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	70,0%

*\*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*