



# 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 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,5%	97,6%	1.138.500 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,5%	97,8%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	90,2%	94,6%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,0%	94,2%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,0%	93,3%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	90,8%	90,4%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
% treni circolati su treni programmati	99,70%	99,40%	491.560 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete % stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	70%	68,1%	0 €
Funzionamento canali di vendita telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore consecutive)	100%	99,9%	0 €
Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	95,6%	4.000 €
Funzionamento validatrici % guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	100%	92,9%	7.000 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Esecuzione interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	98,2%	30.500 €
Esecuzione interventi di pulizia classe B/PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	97,5%	
Esecuzione interventi di pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/settimanale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	97,3%	
Esecuzione interventi di pulizia classe D/PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" eseguiti, sul totale programmati</i>	100%	97,3%	
Conformità interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o "a bordo" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	150 €
Conformità interventi di pulizia classe B/PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	96,2%	
Conformità interventi di pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/settimanale" conformi, sul totale eseguiti</i>	100%	100%	
Conformità interventi di pulizia classe D/PR4 <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 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	96,2%	250 €
Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	
Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	96,2%	200 €
Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta <i>% toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti</i>	100%	100%	
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse programmate accessibili</i>	100%	100%	0 €
Porte di accesso funzionanti flotta nuova <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	0 €
Porte di accesso funzionanti flotta restante <i>% corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate</i>	100%	100%	
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	100%	97,4%	0 €
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	100%	83,8%	0 €
Disponibilità servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 <i>% corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse</i>	100%	69,9%	0 €

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

ALTRI INDICATORI	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
<b>Offerta di posti</b> <i>(Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio)</i>	100%	2.622	655.500 €
<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%	92,3%	500 €

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2023
<b>Numero passeggeri trasportati</b>	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Sicilia: l'offerta"
<b>Passeggeri * treni-km</b>	512.227.976
<b>Prezzo medio</b> <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2,25 €
<b>Distribuzione parco rotabile per età</b>	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
<b>Coverage ratio</b> <i>margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	66,9 %

# Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRIPTTIVI	
<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>	97,4%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	83,8%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	69,9%

*\*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*