



Il Contratto di Servizio 2018 – 2032 Lazio

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	94,2%	94,8%	483.000 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,7%	96,3%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,5%	93,2%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94%	94,2%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,8%	93,4%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	97,1%	95,4%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
% treni circolati su treni programmati	99,3%	99,7%	0 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <i>% stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 83% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 62%	stazione tipo A: 88% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 73%	0 €
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 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	0 €
Funzionamento validatrici <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	0 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	94%	8.750 €
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	96%	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	95%	
Conformità interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	91%	12.100 €
Conformità interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	89%	
Conformità interventi pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	98%	
Conformità interventi pulizia classe D/PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	98%	

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	composizione fino a 5 casse: 100% altri casi: 90% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>	composizione fino a 5 casse: 96,5% altri casi: 100%	48.500 €
Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	70% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 70% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>	100%	
Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilettes presenti, o almeno la metà se presenti più toilettes, risultano in servizio/ accessibili)</i>	95,9%	21.600 €
Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	95% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilettes presenti, o almeno la metà se presenti più toilettes, risultano in servizio/ accessibili)</i>	100%	

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

COMFORT	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Disponibilità e fruibilità servizi PMR <i>% treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)</i>	94,9%	200.000 €
Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)</i>	99,9%	500 €
Accessibilità e funzionamento porte altra flotta <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	95% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 70% delle porte sono funzionanti)</i>	100%	
Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	46%	48%	0 €
Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	60%	66%	
Disponibilità servizi bici - linea FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	72%	73%	
ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Offerta dei posti	Treni con numero di posti non conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	1.675	83.750 €
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)	56%	170.150 €

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2024
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Lazio: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	2.819.012.599
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2, 31 €
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
Coverage ratio <i>margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	63,7 %

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>	95%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	84%