TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Il Contratto di Servizio 2018-2032 Umbria

Indicatori e livelli minimi di trasparenza anno 2025

Seconda stesura - 03/07/2026

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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	**Obiettivo 2025**	**Consuntivo 2025**	**Penali 2025 €**
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	87,8%	90,0%	-
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	87,2%	88,3%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	85,8%	90,4%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	88,1%	89,6%	
REGOLARITA'	**Obiettivo 2025**	**Consuntivo 2025**	**Penali 2025 €**
% treni circolati su treni programmati	99,7%	99,9%	-
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	**Obiettivo 2025**	**Consuntivo 2025**	**Penali 2025 €**
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni *% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale*	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 83% stazione tipo C: 33%	stazione tipo A: 80% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 70%	-
Funzionamento canali di vendita telematici *% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)*	100%	100%	-
Funzionamento biglietterie automatiche *% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)*	100%	100%	-
Funzionamento validatrici *% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)*	100%	94%	600

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	**Obiettivo 2025**	**Consuntivo 2025**	**Penali 2025 €**
Esecuzione interventi pulizia classe A *% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati*	100%	96%	2.849
Esecuzione interventi pulizia classe B *% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati*	100%	99%	
Esecuzione interventi pulizia classe C *% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati*	100%	97%	
Esecuzione interventi pulizia classe D *% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati*	100%	93%	
Conformità interventi di pulizia classe A *% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati*	100%	100%	-
Conformità interventi pulizia classe B *% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati*	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe C *% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati*	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe D *% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" conformi, sul totale effettuati*	100%	100%	

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	**Obiettivo 2025**	**Consuntivo 2025**	**Penali 2025 €**
Funzionamento impianti climatizzazione flotta recente *% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze*	100%	100%	-
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante *% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze*	90%	98%	
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova *% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti*	100%	100%	800
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante *% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti*	100%	96%	
Disponibilità e fruibilità servizi PMR *% treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili*	100%	100%	-
Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova *% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse*	100%	100%	-
Accessibilità e funzionamento porte flotta restante *% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse*	85%	93%	
Disponibilità servizi bici - linea FR1 *% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse*	99%	100%	-
Disponibilità servizi bici - linea FR2 *% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse**	33%	62%	

* in ragione dell'ingresso nel perimetro dei servizi effettuati a trazione diesel con Aln non atte al trasporto di bici al seguito.

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

ALTRI INDICATORI	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Penali 2025 €
Offerta dei posti	Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	100%	-
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	-
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	-

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	**Anno 2025**
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. ""La Direzione Regionale Umbria: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	608.317.429
Prezzo medio *ricavi da bigliettazione/ n. pax*	n.d.
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "*La Flotta*"
Coverage ratio *margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico*	n.d.

Indicatori descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
Indicatori Descrittivi	**Anno 2025**
Dotazione di impianti di climatizzazione *% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze*	100%
Dotazione di impianti di toilette *% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze**	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1 *% corse programmate accessibili, su totale corse*	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 *% corse programmate accessibili, su totale corse***	62%

* 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

** in ragione dell'ingresso nel perimetro dei servizi effettuati a trazione diesel con Aln che non dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote.