

	INDICATORI DI QUALITÀ		Rev. del 03/03/2023
	<u>ALLEGATO 06 AL PIR</u>	PAGINA 1 di 3	

Generalità

Gli indicatori di qualità sono suddivisi in due macrocategorie: di circolazione (qualità del servizio ferroviario, numero progressivo da 1 a 7 nella tabella a seguire) e di impianto (qualità dei servizi offerti nelle stazioni e nelle fermate, progressivi da 8 a 14).

Come fattore di qualità della circolazione dei treni TPL a contribuzione pubblica è considerata la puntualità come definita e valorizzata nel Contratto di Servizio con la Regione Veneto.

Come fattori di qualità della circolazione nel suo complesso sono considerati puntualità e regolarità relative a tutte le circolazioni commerciali e tecniche (treni Regionali e Invii), distinte in “Qualità Assoluta” e “Qualità GI”.

La “Qualità Assoluta” è indicativa della performance complessiva come avvertita dalla clientela: tiene conto di tutte le cause generatrici di degrado, comprese le anomalie conseguenti a cause esterne.

La “Qualità GI” è indicativa della performance di I.V. nel duplice ruolo di gestore dell’infrastruttura e di gestore del sistema informatico di reportistica: tiene conto pertanto, oltre che delle cause di degrado attribuite a responsabilità di I.V., anche dei degradi per i quali cause e responsabilità non risultano a sistema (in quanto omissioni di I.V. quale gestore del sistema informatico). Nell’indicatore di regolarità GI non sono considerate come degradi le soppressioni programmate per lavori quando comunicate da I.V. a IF e al pubblico nel rispetto della tempistica indicata a PIR (causa di soppressione codificata come 49).

I consuntivi 2022 degli indicatori di circolazione sono tratti da elaborazione dei dati a sistema e sono riferiti all’anno solare. Gli obiettivi 2024 sono stimati in base agli effetti attesi dalle azioni organizzative e tecnologiche che è previsto si concretizzeranno nel 2023 e in corso 2024.

La codifica di cause e responsabilità delle anomalie è pubblicata sul sito web aziendale come documento integrativo al PIR.

Gli indicatori di qualità degli impianti riguardano le dotazioni finalizzate al comfort e all’informazione della clientela, le condizioni igieniche e l’interscambio modale con il trasporto su strada. I dati a consuntivo ne rappresentano la situazione al 31 dicembre 2022, quelli obiettivo sono calibrati sui programmi di investimento in essere e relativi alla situazione attesa al 31 dicembre 2024.

Descrizione degli indicatori

Di puntualità: sono considerate “puntuali” le circolazioni giunte a termine corsa (Mestre per i treni su Venezia) con ritardo inferiore o uguale a 5’

1. Da Contratto di Servizio: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra i treni “puntuali” e quelli effettuati, considerando i treni Regionali ricompresi nel Contratto.
2. Assoluta: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra le circolazioni “puntuali” e quelle effettuate, considerando tutti i treni (Regionali e Invii).
3. GI intera giornata: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra le circolazioni “puntuali” al netto di quelle in ritardo per responsabilità ascritta a GI o non risultante a sistema e le circolazioni effettuate, nell'intero arco di servizio giornaliero e considerando tutti i treni (Regionali e Invii).
4. GI in fascia oraria di punta: come il precedente, ma riferito alle sole circolazioni con arrivo a termine corsa programmato in orario fra le 6 e le 9.

Di regolarità: si considerano “regolari” le circolazioni che si sono effettuate sull'intero percorso programmato considerando tutti i treni (Regionali e Invii).

5. Assoluta: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra le circolazioni effettuate sull'intero percorso e quelle programmate
6. GI intera giornata: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra le circolazioni effettuate sull'intero percorso al netto di quelle sopresse (totalmente o parzialmente) per responsabilità ascritta a GI o non risultante a sistema e le circolazioni programmate, nell'intero arco di servizio giornaliero.
7. GI in fascia oraria di punta: come il precedente, ma riferito alle sole circolazioni con arrivo a termine corsa programmato in orario fra le 6 e le 9.

Di impianto: si considerano “in piena qualità” gli impianti (stazioni e fermate) che sono dotati di tutte le attrezzature indicate nel seguito.

8. Sale di attesa: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra il numero degli impianti che ne sono dotati e quello degli impianti tutti
9. Pensiline: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra il numero degli impianti che ne sono dotati e quello degli impianti tutti
10. Informazione statica: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra il numero degli impianti ove si forniscono informazioni sul servizio programmato e quello degli impianti tutti
11. Informazione dinamica: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra il numero degli impianti attrezzati per fornire informazioni visive e/o vocali sul servizio in tempo reale e quello degli impianti tutti
12. Pulizia e condizioni igieniche: l'indicatore è dato dal numero minimo di interventi di pulizia programmati nella settimana
13. Interscambio modale con servizi pubblici: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra il numero degli impianti che sono dotati di stalli per attestamento autobus e quello degli impianti tutti
14. Interscambio modale con mezzi privati: l'indicatore è dato dal rapporto percentuale fra il numero degli impianti che sono dotati di parcheggi e quello degli impianti tutti

Fattori di qualità, tipologia degli indicatori, modalità di calcolo e valori numerici

PROGR.	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
		Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consunt. 2022	Obiettivo 2024
1	Puntualità Contratto di Servizio (treni da CdS, ritardi cause tutte)	Intero arco giornaliero di servizio	$(n^\circ \text{ treni circolati} - n^\circ \text{ treni con ritardo } >5') / (n^\circ \text{ treni circolati})$	%	90,2%	93,0%
2	Puntualità assoluta (treni tutti, ritardi cause tutte)	Intero arco giornaliero di servizio	$(n^\circ \text{ treni circolati} - n^\circ \text{ treni con ritardo } >5') / (n^\circ \text{ treni circolati})$	%	90,2%	93,0%
3	Puntualità GI (treni tutti, ritardi a responsabilità GI)	Intero arco giornaliero di servizio	$(n^\circ \text{ treni circolati} - n^\circ \text{ treni con ritardo } >5' \text{ causa GI o non inserita a sistema}) / (n^\circ \text{ treni circolati})$	%	95,5%	96,0%
4		In fascia oraria di punta (6-9)	$(n^\circ \text{ treni circolati} - n^\circ \text{ treni con ritardo } >5' \text{ causa GI o non inserita a sistema}) / (n^\circ \text{ treni circolati})$	%	96,0%	96,2%
5	Regolarità assoluta (treni tutti, soppressioni cause tutte)	Intero arco giornaliero di servizio	$(n^\circ \text{ treni programmati} - n^\circ \text{ treni soppressi}) / (n^\circ \text{ treni programmati})$	%	95,0%	97,0%
6	Regolarità GI (treni tutti, soppressioni a responsabilità GI)	Intero arco giornaliero di servizio	$(n^\circ \text{ treni programmati} - n^\circ \text{ treni soppressi causa GI o non inserita a sistema}) / (n^\circ \text{ treni programmati})$	%	98,5%	99,2%
7		In fascia oraria di punta (6-9)	$(n^\circ \text{ treni programmati} - n^\circ \text{ treni soppressi causa GI o non inserita a sistema}) / (n^\circ \text{ treni programmati})$	%	98,0%	98,8%
8	Confort nelle stazioni e fermate	Disponibilità sale attesa	$(n^\circ \text{ impianti muniti}) / (n^\circ \text{ totale impianti})$	%	84,0%	84,0%
9		Disponibilità pensiline	$(n^\circ \text{ impianti muniti}) / (n^\circ \text{ totale impianti})$	%	71,4%	71,4%
10	Informazioni all'utenza nelle stazioni e fermate	Statica: relativa ai servizi programmati	$(n^\circ \text{ impianti muniti}) / (n^\circ \text{ totale impianti})$	%	100,0%	100,0%
11		Dinamica, (visiva e vocale): relativa alla circolazione reale	$(n^\circ \text{ impianti attrezzati}) / (n^\circ \text{ totale impianti})$	%	85,7%	100,0%
12	Pulizia e condizioni igieniche (stazioni e fermate)	Frequenza degli interventi di pulizia su spazi pubblici	$n^\circ \text{ minimo di interventi a settimana programmati}$	n.ro	7	7
13	Interscambio modale nelle stazioni e fermate	Presenza di stalli per interscambio con servizi pubblici extraurbani su gomma	$(n^\circ \text{ impianti attrezzati}) / (n^\circ \text{ totale impianti})$	%	42,8%	42,8%
14		Presenza di parcheggi per interscambio con mezzi privati	$(n^\circ \text{ impianti dotati}) / (n^\circ \text{ totale impianti})$	%	85,7%	85,7%