

Indici di qualità Trenitalia rilevati dal nucleo ispettivo regionale

I risultati del primo semestre
2019

1° gennaio - 30 giugno 2019



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i risultati delle ispezioni effettuate** nel **primo semestre 2019** dal nucleo degli ispettori regionali.

Tra i compiti degli ispettori della Regione Toscana vi è il controllo sul rispetto di alcuni parametri di qualità previsti dal **Contratto di Servizio 2015-2020** che lega la Regione e Trenitalia, scaricabile a questo link: <http://bit.ly/2jIAoqJ> (p. 77-91).

Il Contratto di Servizio è dettagliato e oltre a stabilire quanti e quali treni debbano circolare, i loro orari, da quante carrozze debbano essere composti, fissa anche altri standard di qualità del servizio. Il contratto prevede che l'ispettorato regionale esegua ogni 6 mesi un determinato numero di controlli su ogni singolo aspetto della qualità del servizio.

Per ciascuno dei fattori di qualità vi è uno standard minimo che Trenitalia deve raggiungere: in caso di mancato raggiungimento vengono applicate delle penali tanto più alte quanto più la qualità riscontrata è inferiore al minimo previsto.

L'**elaborazione** degli indici viene effettuata su base **semestrale**.

Gli indici di qualità vengono elaborati sulla base di controlli a campione che sono programmati mensilmente per raggiungere il numero di controlli previsto dal Contratto di Servizio su ogni parametro.

La **numerosità del campione consente di definire la qualità del servizio complessivo**, a livello regionale, come è negli obiettivi definiti dal Contratto di Servizio tra Regione toscana e Trenitalia, mentre **non è sufficiente per analizzare i dati linea per linea**, né per elaborare indici con questo dettaglio.

Dei 10 indici di qualità rilevati nel complesso **5 non raggiungono lo standard** richiesto:

- ❖ la **comunicazione a bordo** presenta un gap di -7% rispetto al parametro contrattuale;
- ❖ l'**informazione a terra** un gap di 10 punti percentuali;
- ❖ l'**accessibilità alla toilette** con 4 punti percentuali sotto lo standard previsto dal contratto;
- ❖ il **riscaldamento** (dal 1/12/18 al 28/2/19) non raggiunge lo standard per 3 punti percentuali;
- ❖ l'**informazione a bordo** registra un dato inferiore dell'1%.

L'informazione a terra e a bordo sono in calo anche rispetto al secondo semestre 2018 mentre è migliorata, di 2 punti percentuali, la comunicazione a bordo.

4 indicatori superano lo standard stabilito di una percentuale compresa tra i 5 e gli 8 punti: pulizia, funzionamento biglietterie automatiche, funzionamento validatrici e accoglienza a bordo.

Dati rilevati nel 1° semestre 2019 (01/01/2019 – 30/06/2019), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (01/07/2018 – 31/12/2018).

Periodo di riferimento: 01/01/2019 – 30/06/2019

indice	Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto	Numero controlli	N. controlli adeguati	% controlli adeguati sul totale	Differenza 1° semestre 2019 - contratto	% controlli adeguati 2° semestre 2018	Differenza 2° semestre 2018 - 1° semestre 2019
Pulizia	90%	1.035	1.019	98%	+8%	98%	0
Informazione a terra	98%	102	90	88%	-10%	91%	-3%
Informazione a bordo	95%	1.752	1.647	94%	-1%	93%	+1%
Comunicazione a bordo	98%	1.768	1.610	91%	-7%	89%	+2%
Accessibilità toilette	98%	1.637	1.533	94%	-4%	96%	-2%
Accoglienza a bordo	90%	1.658	1.629	98%	+8%	97%	+1%
Funzionamento biglietterie automatiche	90%	147	144	98%	+8%	97%	+1%
Funzionamento Validatrici	90%	347	330	95%	+5%	94%	+1%
Funzionamento riscaldamento (dal 1/12/18 al 28/02/19) - controlli in corso	98%	964	919	95%	-3%	95% (dal 1/12/17 al 28/2/18)	0 (dal 1/12/17 al 28/2/18)

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 2° semestre 2018.
Fonte: elaborazioni Regione Toscana.

Cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
1. PULIZIA	intervento di mantenimento: pulizia toilette, asporto rifiuti, spazzamento e spolveratura	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
2. INFORMAZIONE A TERRA	notizie su acquisto e convalida titoli di viaggio, numero verde regionale, numero di servizio impresa ferroviaria, rete regionale servizi	almeno 80 stazioni ogni 6 mesi	informazioni presenti in almeno il 98% delle stazioni controllate
3. INFORMAZIONI A BORDO	notizie su numero verde regionale, numero di servizio impresa ferroviaria, modalità convalida titoli di viaggio, assistenza per persone a ridotta mobilità, estratto carta dei servizi	almeno 500 treni ogni 6 mesi	informazioni presenti in almeno il 95% dei treni controllati
4. COMUNICAZIONI A BORDO	display e annunci a bordo treno, standard e in caso di anomalità alla circolazione	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli
5. TOILETTE	accessibilità di almeno metà delle toilette e non due non funzionanti consecutive per treno	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli

Cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
6. ACCOGLIENZA A BORDO	arredi a bordo treno (illuminazione, sedili, tende, finestrini, ecc.)	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
7. FUNZIONAMENTO BIGLIETTERIE AUTOMATICHE	funzionamento apparecchiature automatiche per i biglietti in stazione	almeno 100 ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
8. FUNZIONAMENTO VALIDATRICI	funzionamento validatrici in stazione	almeno 100 ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
9. FUNZIONAMENTO IMPIANTO DI RISCALDAMENTO	funzionamento impianto di riscaldamento	almeno 250 treni tra dicembre, gennaio e febbraio	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli
10. CONDIZIONAMENTO	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 350 treni dal 1 giugno al 30 settembre	indici variabili a seconda del tipo di treno: riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli per treni di nuova generazione, nell'85% dei controlli per treni di tipo tradizionale