



Regione Toscana

Indici di qualità Trenitalia rilevati dal nucleo ispettivo regionale

2° semestre 2015

CONTENUTI DELL'ANALISI: gli indici di qualità del servizio e le ispezioni

Il rapporto presenta gli **indici di qualità** sul servizio fornito da Trenitalia rilevati dagli **ispettori** della Regione Toscana.

Tra i compiti degli ispettori vi è il controllo sul rispetto di alcuni parametri di qualità previsti dal **Contratto di Servizio che lega la Regione e Trenitalia**.

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.

Gli indici di qualità vengono calcolati su base semestrale.

INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

anno 2015 2° semestre

Dati rilevati nel 2° semestre 2015 (1/7/2015 – 31/12/2015), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (1/1/2015-30/06/2015)

Periodo di riferimento: 1/7/2015 – 31/12/2015

| indice | Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto | Numero controlli | N. controlli adeguati | % controlli adeguati sul totale | Differenza 12° semestre 2015 - contratto | % controlli adeguati 1° semestre 2015 | Differenza 2° semestre 2015 - 1° semestre 2015 |
|--|--|--------------------|-----------------------|---------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Pulizia | 90% | 1.051 | 1.016 | 97% | 7% | 95% | 2% |
| Composizione | 98% | 1.397 | 1.083 | 78% | -20% | 82% | -4% |
| Informazione a terra | 98% | 131 | 126 | 96% | -2% | 97% | -1% |
| Informazione a bordo | 95% | 1.672 | 1.394 | 83% | -12% | 89% | -6% |
| Comunicazione a bordo | 98% | 1.616 | 1.328 | 82% | -16% | 81% | 1% |
| Accessibilità toilette | 98% | 1.610 | 1.460 | 91% | -7% | 90% | 1% |
| Funzionamento porte esterne | 95% | 1.630 | 1.623 | 100% | 5% | 100% | 0% |
| Accoglienza a bordo | 90% | 1.634 | 1.567 | 96% | 6% | 95% | 1% |
| Funzionamento biglietterie automatiche | 80% | 148 | 147 | 99% | 19% | 97% | 2% |
| Funzionamento validatrici | 80% | 382 | 373 | 98% | 18% | 95% | 3% |
| Funzionamento riscaldamento (dal 1/12/15 al 28/2/16) | 98% | controlli in corso | | | | | |
| Funzionamento condizionamento (dal 15/6 al 15/9/15) | 98% | 935 | 734 | 79% | -19% | 77% | 2% |

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 2° semestre 2015.
Fonte: elaborazioni Regione Toscana.

INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

come viene definito il campione per i controlli

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 ad oggi sufficiente per analizzare i dati linea per linea, né per elaborare indici con questo dettaglio.

È in atto una ridefinizione della programmazione dei controlli per renderli sempre più efficaci e per coerenza con il nuovo contratto di servizio-ponte che sarà firmato a breve, con l'obiettivo di avere una lettura dell'andamento dei parametri che misurano la qualità, linea per linea.

INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

cosa monitorano gli indici

| INDICE | COSA VIENE CONTROLLATO | NUMERO MINIMO DI CONTROLLI |
|---------------------------|---|---|
| 1. PULIZIA | esecuzione della pulizia a bordo treno | almeno 500 treni ogni 6 mesi |
| 2. COMPOSIZIONE | numero di vetture/ numero di posti offerti | almeno 500 treni ogni 6 mesi, di cui il 60% in fascia pendolare |
| 3. INFORMAZIONI A TERRA | presenza di manifesti con informazioni generali sul servizio in stazione | almeno 80 stazioni ogni 6 mesi |
| 4. INFORMAZIONI A BORDO | presenza di manifesti e infografiche con informazioni generali sul servizio a bordo treno | almeno 500 treni ogni 6 mesi |
| 5. COMUNICAZIONI A BORDO | informazioni sonore e/o visive sull'andamento del viaggio a bordo treno | almeno 500 treni ogni 6 mesi |
| 6. ACCESSIBILITÀ TOILETTE | stato delle toilette a bordo treno | almeno 500 treni ogni 6 mesi |

INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

cosa monitorano gli indici

| INDICE | COSA VIENE CONTROLLATO | NUMERO MINIMO DI CONTROLLI |
|---|--|---|
| 7. PORTE ESTERNE | funzionalità porte di accesso al treno | almeno 500 treni ogni 6 mesi |
| 8. ACCOGLIENZA A BORDO | stato degli arredi | almeno 500 treni ogni 6 mesi |
| 9. FUNZIONAMENTO BIGLIETTERIE AUTOMATICHE | funzionamento delle emettitrici automatiche di biglietti nelle stazioni | almeno 100 emettitrici ogni 6 mesi |
| 10. FUNZIONAMENTO VALIDATRICI | controllo del funzionamento delle macchine per l'obliterazione dei biglietti | almeno 100 validatrici ogni 6 mesi |
| 11. FUNZIONAMENTO IMPIANTO DI RISCALDAMENTO | funzionamento impianto di riscaldamento | almeno 250 treni tra dicembre, gennaio e febbraio |
| 12. FUNZIONAMENTO IMPIANTO DI CONDIZIONAMENTO | funzionamento impianto di condizionamento | almeno 250 treni tra giugno, luglio e agosto |