



Regione Toscana

Indici di qualità Trenitalia rilevati dal nucleo ispettivo regionale

1° semestre 2016

LE ISPEZIONI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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.

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

RISULTATI DELLE ISPEZIONI: analisi degli indici di qualità

Degli 8 indici di qualità rilevati nel complesso 4 non raggiungono lo standard richiesto.

Di questi, **comunicazione e informazione a bordo e accessibilità delle toilette** presentano scarti consistenti rispetto al parametro di qualità, compresi tra l'8 e il 12%: si tratta delle **situazioni di inadeguatezza più gravi**. Invece, l'informazione a terra è sì inferiore allo standard ma di solo 1 punto percentuale.

Gli altri 4 parametri superano lo standard stabilito:

- ✓ del 6% nel caso dell'accoglienza a bordo;
- ✓ dell'8-9% rispetto alla pulizia e al funzionamento delle validatrici e delle biglietterie automatiche.

Gli indici raccolti nel primo semestre 2016 si mostrano **in miglioramento rispetto al semestre precedente** riguardo alla **comunicazione a bordo**, in misura ancora non sufficiente a raggiungere lo standard, e al **funzionamento delle validatrici**.

INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

anno 2016 1° semestre

Dati rilevati nel 1° semestre 2016 (1/1/2016 – 30/6/2016), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (1/7/2015-31/12/2015)

Periodo di riferimento: 1/1/2016 – 30/6/2016

indice	Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto	Numero controlli	N. controlli adeguati	% controlli adeguati sul totale	Differenza 1° semestre 2016 - contratto	% controlli adeguati 2° semestre 2015	Differenza 1° semestre 2016 - 2° semestre 2015
Accoglienza a bordo	90%	1.453	1.400	96%	6%	95%	1%
Comunicazioni a bordo	98%	1.426	1.223	86%	-12%	81%	5%
Informazione a terra	98%	152	148	97%	-1%	97%	-
Informazioni a bordo	95%	1.481	1.293	87%	-8%	89%	-2%
Pulizia	90%	876	856	98%	8%	97%	1%
Toilette	98%	1.483	1.340	90%	-8%	90%	-
Biglietterie automatiche	90%	149	147	99%	9%	97%	2%
Validatrici	90%	408	398	98%	8%	95%	3%

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 1° semestre 2016.

Fonte: elaborazioni Regione Toscana.

INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
1. 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
2. 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
3. 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
4. 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

INDICI DI QUALITÀ RILEVATI DAGLI ISPETTORI

cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
5. 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
6. 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
7. BIGLIETTERIE AUTOMATICHE	funzionamento biglietterie automatiche	almeno 100 apparecchiature ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
8. VALIDATRICI	funzionamento validatrici	almeno 100 apparecchiature ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli