

Indici di qualità Trenitalia rilevati dal nucleo ispettivo regionale

I risultati del
primo
semestre
2018

Novembre
2018



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i risultati delle ispezioni effettuate** nel **primo semestre 2018** 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 9 indici di qualità rilevati nel complesso **5 non raggiungono lo standard** richiesto:

- l'**informazione a bordo** presenta un gap di -13% rispetto al parametro contrattuale;
- l'**informazione a terra** un gap di 6 punti;
- il **riscaldamento** una differenza di 3 punti;
- la **comunicazione a bordo e le toilette** presentano un dato inferiore del 2% rispetto allo standard.

L'informazione a bordo e il funzionamento delle biglietterie automatiche sono in calo anche rispetto al primo semestre 2017.

Altri **4 indicatori superano lo standard** stabilito di una percentuale compresa tra i 4 e i 9 punti: pulizia, accoglienza a bordo, funzionamento biglietterie automatiche, funzionamento validatrici.

Dati rilevati nel 1° semestre 2018 (01/01/2018 – 30/06/2018), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (01/07/2017-31/12/2017)

Periodo di riferimento: 01/01/2018 – 30/06/2018

indice	Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto	Numero controlli	N. controlli adeguati	% controlli adeguati sul totale	Differenza 1° semestre 2018 - contratto	% controlli adeguati 2° semestre 2017	Differenza 1° semestre 2018 – 2° semestre 2017
Pulizia	90%	855	846	99%	9%	98%	1%
Informazione a terra	98%	156	143	92%	-6%	92%	-
Informazione a bordo	95%	1.540	1.458	82%	-13%	93%	-11%
Comunicazione a bordo	98%	1.445	1.275	96%	-2%	88%	8%
Accessibilità toilette	98%	1.475	1.412	96%	-2%	96%	-
Accoglienza a bordo	90%	1.459	1.422	97%	7%	97%	-
Funzionamento biglietterie automatiche	90%	150	142	95%	5%	100%	-5%
Funzionamento Validatrici	90%	439	413	94%	4%	95%	-1%
Funzionamento riscaldamento (dal 1/12/2017 al 28/2/2018)	98%	872	825	95%	-3%	96%	-1%

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 1° 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 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. RISCALDAMENTO	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 250 treni dal 1 dicembre al 28 febbraio	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli sui treni