



**Regione Toscana**

Numero di ispezioni effettuate sui treni regionali e risultato complessivo mensile

Agosto 2016

# LE ISPEZIONI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio i **numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **agosto 2016**; inoltre, sono riportati i **risultati** dei controlli per ciascun parametro **a livello regionale**.

Tra i compiti degli ispettori della Regione Toscana 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.

## 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.

# I CONTENUTI DELLE SLIDE

Nelle slide successive sono presentati i seguenti dati che fanno riferimento alle ispezioni:

- ✓ il numero **totale dei treni su cui è stato effettuato almeno un controllo** nel mese di agosto 2016 (*slide 5*), **suddiviso per linea**; le linee sono 14, in conformità con la nuova classificazione prevista dal contratto di servizio in vigore dal 2016;
- ✓ la **tipologia di controlli effettuati** (composizione, pulizia, riscaldamento, ecc.) per ciascuna linea nel mese di settembre 2016 (*slide 6*);
- ✓ il **numero delle ispezioni con esito positivo**, che **rispettano** cioè i **parametri contrattuali** previsti, a livello regionale (*ultima riga della medesima slide 6*).

# TOTALE DEI TRENI SI CUI E' STATO EFFETTUATO ALMENO UN CONTROLLO suddivisi per linea

Periodo di riferimento: 1-30 AGOSTO 2016

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	63
2	Firenze - Pisa - Livorno	52
3	Firenze - Siena	38
4	Siena - Grosseto	18
5	Pisa - Grosseto - Roma	50
6	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	5
7	Prato - Bologna	28
8	Firenze - Faenza	20
9	Firenze - Borgo SL	12
10	Pisa - Lucca - Aulla	8
11	Pisa - La Spezia	2
12	Pistoia - Porretta	12
13	Siena - Chiusi	2
14	La Spezia - Pontremoli	7
<b>TOTALE</b>		<b>317</b>

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana.

# CONTROLLI EFFETTUATI SUI TRENI AD AGOSTO 2016

## totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-30 AGOSTO 2016

	Linea	Accoglienza	Comunicazioni	Informazioni	Pulizia	Toilette
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	48	58	56	40	55
2	Firenze - Pisa - Livorno	39	36	39	26	38
3	Firenze - Siena	28	25	29	24	28
4	Siena - Grosseto	14	14	14	7	16
5	Pisa - Grosseto - Roma	47	47	46	27	47
6	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	4	4	4	4	4
7	Prato - Bologna	22	22	24	10	24
8	Firenze - Faenza	16	20	18	14	18
9	Firenze - Borgo SL	11	11	11	5	11
10	Pisa - Lucca - Aulla	7	7	6	3	7
11	Pisa - La Spezia	1	1	1	0	1
12	Pistoia - Porretta	6	6	5	5	6
13	Siena - Chiusi	2	1	1	0	2
14	La Spezia - Pontremoli	4	2	4	6	5
TOTALE ISPEZIONI		249	254	258	171	262
TOTALE ISPEZIONI CON ESITO POSITIVO		244	220	212	167	231

NB: I controlli sulla climatizzazione e sul riscaldamento vengono effettuati, rispettivamente, dal 15 giugno al 15 settembre e dal 1 dicembre al 28 febbraio.

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana.

# 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. INFORMAZIONI A TERRA	presenza di manifesti con informazioni generali sul servizio in stazione	almeno 80 stazioni ogni 6 mesi
3. INFORMAZIONI A BORDO	presenza di manifesti e infografiche con informazioni generali sul servizio a bordo treno	almeno 500 treni ogni 6 mesi
4. COMUNICAZIONI A BORDO	informazioni sonore e/o visive sull'andamento del viaggio a bordo treno	almeno 500 treni ogni 6 mesi
5. 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
6. ACCOGLIENZA A BORDO	stato degli arredi	almeno 500 treni ogni 6 mesi
7. FUNZIONAMENTO BIGLIETTERIE AUTOMATICHE	funzionamento delle emettitrici automatiche di biglietti nelle stazioni	almeno 100 emettitrici ogni 6 mesi
8. FUNZIONAMENTO VALIDATRICI	controllo del funzionamento delle macchine per l'obliterazione dei biglietti	almeno 100 validatrici ogni 6 mesi
9. FUNZIONAMENTO IMPIANTO DI RISCALDAMENTO	funzionamento impianto di riscaldamento	almeno 250 treni tra dicembre, gennaio e febbraio