



**Regione Toscana**

Numero di ispezioni effettuate sui treni regionali e risultato complessivo mensile

Aprile 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 **aprile 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 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.

# 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 aprile 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 aprile 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 APRILE 2016

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	82
2	Firenze - Pisa - Livorno	48
3	Firenze - Siena	34
4	Siena - Grosseto	13
5	Pisa - Grosseto - Roma	54
6	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	7
7	Prato - Bologna	30
8	Firenze - Faenza	29
9	Firenze - Borgo SL	19
10	Pisa - Lucca - Aulla	12
11	Pisa - La Spezia	10
12	Pistoia - Porretta	9
13	Siena - Chiusi	6
14	La Spezia - Pontremoli	4
<b>TOTALE</b>		<b>357</b>

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana.

# CONTROLLI EFFETTUATI SUI TRENI AD APRILE 2016

## totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-30 APRILE 2016

	Linea	Accoglienza	Composizione	Comunica- zioni	Informazioni	Porte esterne	Pulizia	Toilette
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	70	72	66	69	69	53	68
2	Firenze - Pisa - Livorno	39	44	39	42	40	23	38
3	Firenze - Siena	26	28	22	29	26	21	26
4	Siena - Grosseto	11	13	9	12	12	6	12
5	Pisa - Grosseto - Roma	48	53	52	50	50	32	49
6	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	2	7	3	1	4	3	4
7	Prato - Bologna	19	24	19	25	20	13	22
8	Firenze - Faenza	20	22	21	21	21	22	22
9	Firenze - Borgo SL	15	18	13	15	16	6	15
10	Pisa - Lucca - Aulla	10	12	9	8	11	5	11
11	Pisa - La Spezia	2	9	2	3	3	2	3
12	Pistoia - Porretta	8	8	7	8	8	6	8
13	Siena - Chiusi	6	6	4	4	6	1	6
14	La Spezia - Pontremoli	4	4	2	4	4	3	4
TOTALE ISPEZIONI		280	320	268	291	290	196	288
TOTALE ISPEZIONI CON ESITO POSITIVO		268	289	239	198	289	195	256

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. 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