



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
TOTALE		357

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