

Ispezioni sui treni regionali

Numero delle
ispezioni
realizzate e
risultato
complessivo
mensile

Aprile 2017



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **aprile 2017**; 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 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.

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.

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 2017 (*slide 5*), suddiviso per linea; le linee sono 14, in conformità con la nuova classificazione prevista dal contratto di servizio in vigore;
- ✓ la **tipologia di controlli effettuati** (accoglienza, comunicazioni, informazioni, ecc.) per ciascuna linea nel mese di aprile 2017 (*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*).

Treni su cui è stato effettuato almeno 1 controllo

5

Periodo di riferimento: 1-30 **APRILE** 2017

| | Linea | Totale treni controllati |
|---------------|---------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Firenze - Arezzo - Chiusi - RM | 62 |
| 2 | Firenze - Pisa - Livorno | 39 |
| 3 | Firenze - Siena | 43 |
| 4 | Pisa - Livorno - Grosseto - RM | 19 |
| 5 | Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio | 51 |
| 6 | Prato - Bologna | 13 |
| 7 | Firenze - Faenza | 27 |
| 8 | Firenze - Borgo SL via Pontassieve | 20 |
| 9 | Pisa - Lucca - Aulla | 16 |
| 10 | Pisa - La Spezia | 11 |
| 11 | Pistoia - Porretta | 11 |
| 12 | Siena - Chiusi | 18 |
| 13 | La Spezia - Parma (MI) (BG) | 13 |
| 14 | Siena - Grosseto | 13 |
| TOTALE | | 356 |

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana



Totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-30 **APRILE** 2017

| | Linea | Accoglienza | Comunicazioni | Informazioni | Pulizia | Toilette |
|--|---------------------------------------|-------------|---------------|--------------|------------|------------|
| 1 | Firenze - Arezzo - Chiusi - RM | 52 | 53 | 53 | 30 | 48 |
| 2 | Firenze - Pisa - Livorno | 27 | 32 | 32 | 22 | 28 |
| 3 | Firenze - Siena | 32 | 34 | 37 | 23 | 37 |
| 4 | Pisa - Livorno - Grosseto - RM | 18 | 14 | 19 | 6 | 19 |
| 5 | Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio | 36 | 38 | 41 | 22 | 38 |
| 6 | Prato - Bologna | 8 | 6 | 1 | 3 | 10 |
| 7 | Firenze - Faenza | 22 | 20 | 24 | 13 | 24 |
| 8 | Firenze - Borgo SL via Pontassieve | 16 | 18 | 20 | 11 | 14 |
| 9 | Pisa - Lucca - Aulla | 16 | 14 | 16 | 5 | 16 |
| 10 | Pisa - La Spezia | 8 | 8 | 1 | 6 | 11 |
| 11 | Pistoia - Porretta | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 12 | Siena - Chiusi | 9 | 5 | 14 | 9 | 13 |
| 13 | La Spezia - Parma (MI) (BG) | 9 | 13 | 7 | 0 | 12 |
| 14 | Siena - Grosseto | 5 | 2 | 7 | 9 | 7 |
| TOTALE ISPEZIONI | | 262 | 257 | 276 | 159 | 281 |
| TOTALE ISPEZIONI CON ESITO POSITIVO | | 253 | 225 | 256 | 157 | 271 |

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

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 anomalie 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 |

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. RISCALDAMENTO | funzionante compatibilmente con il meteo | almeno 250 treni dal 1 dicembre al 28 febbraio | riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli |