

Ispezioni sui treni regionali

Numero delle
ispezioni
realizzate e
risultato
complessivo
mensile

Dicembre 2017



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **dicembre 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 dicembre 2017 (*slide 5*), suddiviso per linea; le linee sono 14, in conformità con la classificazione prevista dal contratto di servizio in vigore;
- ✓ la **tipologia di controlli effettuati** (accoglienza, comunicazioni, informazioni, ecc.) per ciascuna linea nel mese di dicembre 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*).

Periodo di riferimento: 1-31 **DICEMBRE** 2017

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	67
2	Firenze - Pisa - Livorno	53
3	Firenze - Siena	34
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	11
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	51
6	Prato - Bologna	23
7	Firenze - Faenza	19
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	23
9	Pisa - Lucca - Aulla	13
10	Pisa - La Spezia	13
11	Pistoia - Porretta	4
12	Siena - Chiusi	12
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	7
14	Siena - Grosseto	6
TOTALE		336

Totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-31 **DICEMBRE** 2017

	Linea	Accoglienza	Comunica- zioni	Informazioni	Pulizia	Toilette	Riscalda- mento
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	32	39	34	9	31	54
2	Firenze - Pisa - Livorno	30	30	32	8	31	49
3	Firenze - Siena	21	14	22	5	21	30
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	9	10	10	2	9	11
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	25	31	29	10	25	48
6	Prato - Bologna	0	3	0	2	3	9
7	Firenze - Faenza	9	7	12	2	12	19
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	10	11	12	7	11	22
9	Pisa - Lucca - Aulla	8	5	11	1	8	12
10	Pisa - La Spezia	11	9	6	0	11	12
11	Pistoia - Porretta	1	0	1	0	2	2
12	Siena - Chiusi	7	10	8	3	11	10
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	3	7	2	0	5	7
14	Siena - Grosseto	5	1	5	1	5	5
TOTALE ISPEZIONI		171	177	184	50	185	290
TOTALE ISPEZIONI ADEGUATE		163	153	173	50	173	271

NB: I controlli su climatizzazione e riscaldamento vengono effettuati, rispettivamente, dal 1 giugno al 30 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 anomalità 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 sui treni