



**Regione Toscana**

Numero di ispezioni effettuate sui treni regionali e risultato complessivo mensile

Gennaio 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 **gennaio 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 gennaio 2016 (*slide 5*), **suddiviso per linea**;
- ✓ la **tipologia di controlli effettuati** (composizione, pulizia, riscaldamento, ecc.) per ciascuna linea nel mese di gennaio 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: 1-31 GENNAIO 2016

	Linea	Gennaio 2016 Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - Roma	95
2	Firenze - Pisa	47
3	Firenze - Siena - Grosseto	48
4	Pisa - Livorno - Grosseto - Roma	7
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	33
6	Prato - Bologna	4
7	Firenze - Borgo S.L. (via Vaglia) Faenza	22
8	Firenze - (via Pontassieve) Borgo S.L.	32
9	Pisa -Lucca - Aulla	14
10	La Spezia - Pisa	6
11	Pistoia - Porretta Terme	3
12	Siena - Chiusi	10
13	Parma - La Spezia	4
<b>TOTALE</b>		<b>325</b>

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana.

# CONTROLLI EFFETTUATI SUI TRENI A GENNAIO 2016

## totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-31 GENNAIO 2016

	Linea	Accoglienza	Composizione	Comunicazioni	Informazioni	Porte esterne	Pulizia	Riscaldamento	Toilette
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - Roma	73	81	66	71	70	45	77	69
2	Firenze - Pisa	40	44	37	42	40	29	42	40
3	Firenze - Siena - Grosseto	36	41	34	39	38	32	40	37
4	Pisa - Livorno - Grosseto - Roma	7	7	4	7	7	5	7	7
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	29	30	31	29	29	20	29	28
6	Prato - Bologna		3			1	0	2	1
7	Firenze - Borgo S.L. (via Vaglia) Faenza	20	19	16	21	19	11	22	19
8	Firenze - (via Pontassieve) Borgo S.L.	21	25	19	22	20	21	24	20
9	Pisa -Lucca - Aulla	11	12	9	10	12	6	10	10
10	La Spezia - Pisa	6	6	6	5	6	3	6	6
11	Pistoia - Porretta Terme	1	1		1	1	1	1	1
12	Siena - Chiusi	3	9	3	3	3	3	3	3
13	Parma - La Spezia	3	4	2	3	4	0	4	4
TOTALE ISPEZIONI		250	282	227	253	250	176	267	245
<b>TOTALE ISPEZIONI CON ESITO POSITIVO</b>		<b>243</b>	<b>261</b>	<b>196</b>	<b>181</b>	<b>250</b>	<b>172</b>	<b>249</b>	<b>220</b>

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