

Ispezioni sui treni regionali

Numero delle
ispezioni
realizzate e
risultato
complessivo
mensile

Luglio 2017



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **luglio 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 luglio 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 luglio 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 **LUGLIO** 2017

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	107
2	Firenze - Pisa - Livorno	73
3	Firenze - Siena	44
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	26
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	76
6	Prato - Bologna	15
7	Firenze - Faenza	36
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	39
9	Pisa - Lucca - Aulla	21
10	Pisa - La Spezia	20
11	Pistoia - Porretta	10
12	Siena - Chiusi	11
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	10
14	Siena - Grosseto	11
TOTALE		499

Totale e suddivisione per tipologia e per linea

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

Linea	Accoglienza	Comunicazioni	Informazioni	Pulizia	Toilette	Climatizzazione
1 Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	41	57	43	30	38	76
2 Firenze - Pisa - Livorno	36	45	37	29	37	56
3 Firenze - Siena	27	21	28	19	27	35
4 Pisa - Livorno - Grosseto - RM	22	17	25	11	24	22
5 Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	34	45	42	20	37	59
6 Prato - Bologna	5	3	2	2	7	7
7 Firenze - Faenza	14	17	26	12	18	33
8 Firenze - Borgo SL via Pontassieve	9	21	15	19	14	36
9 Pisa - Lucca - Aulla	19	11	19	4	19	18
10 Pisa - La Spezia	19	14	13	6	19	19
11 Pistoia - Porretta	7	1	7	1	8	7
12 Siena - Chiusi	10	4	8	7	11	8
13 La Spezia - Parma (MI) (BG)	7	4	5	0	5	6
14 Siena - Grosseto	5	3	5	1	5	9
TOTALE ISPEZIONI	255	263	275	161	269	391
TOTALE ISPEZIONI ADEGUATE	251	230	260	156	257	361
	98%	87%	95%	97%	96%	92%

NB: I controlli su climatizzazione e riscaldamento vengono effettuati, rispettivamente, dal 1 giugno al 30 settembre e dal 1 dicembre al 28 febbraio.

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. CLIMATIZZAZIONE	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 350 treni dal 1 giugno al 30 settembre	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli sui treni Vivalto, Minuetto, Jazz, Swing e 85% per treni con materiale più vecchio