

Ispezioni sui treni regionali

Numero delle
ispezioni
realizzate e
risultato
complessivo
mensile

Maggio 2017



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **maggio 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 maggio 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 maggio 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 **MAGGIO** 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

Totale e suddivisione per tipologia e per linea

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

	Linea	Accoglienza	Comunicazioni	Informazioni	Pulizia	Toilette
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	62	60	64	34	62
2	Firenze - Pisa - Livorno	42	44	43	34	41
3	Firenze - Siena	35	29	36	27	35
4	Pisa – Livorno - Grosseto - RM	13	11	15	7	13
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	35	47	46	28	35
6	Prato - Bologna	6	8	0	5	9
7	Firenze - Faenza	25	26	28	15	29
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	23	21	24	15	25
9	Pisa - Lucca - Aulla	14	10	15	3	15
10	Pisa - La Spezia	13	9	10	8	11
11	Pistoia - Porretta	5	4	9	2	9
12	Siena - Chiusi	8	6	8	7	9
13	La Spezia – Parma (MI) (BG)	9	8	8	1	10
14	Siena – Grosseto	6	4	7	3	8
TOTALE ISPEZIONI		296	287	313	189	311
TOTALE ISPEZIONI CON ESITO POSITIVO		289	250	295	185	301

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