

# Ispezioni sui treni regionali

Numero delle  
ispezioni  
realizzate e  
risultato  
complessivo  
mensile

Marzo 2017



Regione Toscana



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

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	83
2	Firenze - Pisa - Livorno	61
3	Firenze - Siena	50
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	14
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	60
6	Prato - Bologna	18
7	Firenze - Faenza	31
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	24
9	Pisa - Lucca - Aulla	20
10	Pisa - La Spezia	17
11	Pistoia - Porretta	11
12	Siena - Chiusi	20
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	13
14	Siena - Grosseto	11
<b>TOTALE</b>		<b>433</b>

## Totale e suddivisione per tipologia e per linea

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

	Linea	Accoglienza	Comunicazioni	Informazioni	Pulizia	Toilette
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	55	59	60	28	59
2	Firenze - Pisa - Livorno	41	44	46	28	43
3	Firenze - Siena	39	32	39	21	38
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	11	8	13	5	11
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	38	46	47	23	39
6	Prato - Bologna	10	4	2	6	8
7	Firenze - Faenza	23	22	29	18	28
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	16	17	22	12	17
9	Pisa - Lucca - Aulla	15	13	18	6	16
10	Pisa - La Spezia	14	8	8	7	15
11	Pistoia - Porretta	6	1	6	1	6
12	Siena - Chiusi	10	8	11	11	12
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	9	8	9	3	11
14	Siena - Grosseto	6	1	7	7	7
<b>TOTALE ISPEZIONI</b>		<b>293</b>	<b>271</b>	<b>317</b>	<b>176</b>	<b>310</b>
<b>TOTALE ISPEZIONI CON ESITO POSITIVO</b>		<b>281</b>	<b>251</b>	<b>299</b>	<b>174</b>	<b>280</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

## Cosa monitorano gli indici

<b>INDICE</b>	<b>COSA VIENE CONTROLLATO</b>	<b>NUMERO MINIMO DI CONTROLLI</b>	<b>PARAMETRO DI RIFERIMENTO</b>
<b>1. ACCOGLIENZA A BORDO</b>	arredi a bordo treno (illuminazione, sedili, tende, finestrini, ecc.)	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
<b>2. COMUNICAZIONI A BORDO</b>	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
<b>3. INFORMAZIONE A TERRA</b>	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
<b>4. INFORMAZIONI A BORDO</b>	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

<b>INDICE</b>	<b>COSA VIENE CONTROLLATO</b>	<b>NUMERO MINIMO DI CONTROLLI</b>	<b>PARAMETRO DI RIFERIMENTO</b>
<b>5. PULIZIA</b>	intervento di mantenimento: pulizia toilette, asporto rifiuti, spazzamento e spolveratura	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
<b>6. TOILETTE</b>	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
<b>7. RISCALDAMENTO</b>	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 250 treni dal 1 dicembre al 28 febbraio	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli