

# Ispezioni sui treni regionali

Numero delle  
ispezioni  
realizzate e  
risultato  
complessivo  
mensile

Novembre 2017



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i numeri delle ispezioni effettuate linea per linea** nel mese di **novembre 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 novembre 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 novembre 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*).

# Treni su cui è stato effettuato almeno 1 controllo

# 5

Periodo di riferimento: 1-30 **NOVEMBRE** 2017

	Linea	Totale treni controllati
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	75
2	Firenze - Pisa - Livorno	56
3	Firenze - Siena	43
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	17
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	60
6	Prato - Bologna	24
7	Firenze - Faenza	18
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	22
9	Pisa - Lucca - Aulla	15
10	Pisa - La Spezia	14
11	Pistoia - Porretta	9
12	Siena - Chiusi	12
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	9
14	Siena - Grosseto	13
<b>TOTALE</b>		<b>387</b>

Fonte: elaborazioni FST per Regione Toscana

## Totale e suddivisione per tipologia e per linea

Periodo di riferimento: 1-30 **NOVEMBRE** 2017

	Linea	Accoglienza	Comunica- zioni	Informazioni	Pulizia	Toilette	Riscalda- mento
1	Firenze - Arezzo - Chiusi - RM	47	57	52	25	48	6
2	Firenze - Pisa - Livorno	44	48	47	27	42	14
3	Firenze - Siena	33	32	33	22	33	12
4	Pisa - Livorno - Grosseto - RM	16	13	17	6	16	6
5	Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio	43	50	47	21	40	16
6	Prato - Bologna	10	6	1	2	11	5
7	Firenze - Faenza	9	8	12	4	11	3
8	Firenze - Borgo SL via Pontassieve	10	17	17	12	10	4
9	Pisa - Lucca - Aulla	15	13	15	3	15	6
10	Pisa - La Spezia	14	14	7	1	14	3
11	Pistoia - Porretta	4	2	5	4	5	1
12	Siena - Chiusi	9	3	9	7	9	2
13	La Spezia - Parma (MI) (BG)	7	7	4	0	7	1
14	Siena - Grosseto	6	6	7	5	9	3
<b>TOTALE ISPEZIONI</b>		<b>267</b>	<b>276</b>	<b>273</b>	<b>139</b>	<b>270</b>	<b>82</b>
<b>TOTALE ISPEZIONI ADEGUATE</b>		<b>258</b>	<b>249</b>	<b>253</b>	<b>135</b>	<b>256</b>	<b>82</b>

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

<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 anomalità 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 sui treni